

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
เสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา ภัทราวดี ตั้งมณี

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. รุ่งสฤษฎี สรรพอาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดหมู่บ้าน และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 333 คน ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น .96 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่า F-test (One Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า

1. จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านระบบบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.3 และด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.32 ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของ หมู่บ้าน พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างกัน และรายด้าน พบว่าแตกต่างกัน 2 ด้าน คือด้านขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการ และด้านระบบบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีดังนี้

ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ ควรเพิ่มห้องน้ำ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ

ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ ควรมีการวางมาตรการ เกี่ยวกับการลงมาเวลาปฏิบัติงาน และควรมาทำงานก่อนเวลาที่ทางราชการกำหนด ให้ถือปฏิบัติ โดยทั่วกันอย่างเคร่งครัด

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล เสื่อไ้ก้ ได้มีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จอยู่แล้ว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรถือ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ด้านระบบบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้ ปฏิบัติงานในเวลาพักกลางวัน เพื่อรองรับบริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการในตอนพักกลางวัน

TITLE : The Satisfaction of People with the Services of Sueakok Sub-District Administrative Organization, Waphi Prathum District, Maha Sarakham Province

AUTHOR : Pathrawadee Sangkhamanee **DEGREE :** M.Pol.S. (Political Science)

ADVISOR : Asst. Prof. Rangsarit Supha-Arsa

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2014

ABSTRACT

The objective of the independent study was to survey the satisfaction of people with the services of Sueakok Sub-District Administrative Organization, Waphi Prathum District, Maha Sarakham Province regarding size of the villages and to find some useful suggestions for the services. The samples were three hundred and thirty three people who asked for the services of Sueakok Sub-District Administrative Organization. They were selected by simple random sampling. The instrument was a questionnaire with .96 reliability index. The statistics used were percentage, mean, standard deviation and F-test (One-Way ANOVA).

The results are as follows:

1. The research finding showed that the average level of the satisfaction of the respondents with the services was moderate ($\bar{X}=3.35$). Four moderate levels of the satisfaction were service personnel ($\bar{X}=3.41$), steps of the services ($\bar{X}=3.35$), service system ($\bar{X}=3.30$), and facilities ($\bar{X}=3.32$) respectively.
2. The finding indicated that the average level of the satisfaction of people with steps and system of the services regarding size of the villages was significantly different at the .05 level.
3. In conclusion, the study suggests that there should be enough toilets in the Sueakok Sub-District Administrative Organization for people. The service officers should follow the regulations for office hours and steps of the services strictly. In addition, there should be service officers available during the lunch time.